

**Министерство образования и науки Российской Федерации
Институт образовательной политики «Эврика»
МАОУ «Экспериментальный лицей «Научно-образовательный
комплекс»**

Громова О.В.

Петровская О.С.

**СЕТЕВАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ДЛЯ ДЕТЕЙ**

«Защити права потребителя»

**Усть-Илимск
2011**

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа по Основам потребительских знаний «Защити права потребителя» рассчитана на учащихся 8-11 классов, а также людей других возрастных категорий, интересующихся вопросами защиты потребительских прав.

Потребительское образование и просвещение потребителей в странах с переходной экономикой, является главными формами приспособления людей к новым и быстро меняющимся условиям жизни, основанной на рыночной экономике.

В связи с этим особо актуально непрерывное потребительское образование, не прекращающееся потребительское просвещение, информирование и консультирование населения, способствующее формированию в обществе слоя цивилизованных, культурных потребителей, способных в массовом порядке предъявить рынку в целом и предпринимателям, в частности обоснованные потребительские требования и добиваться от них добросовестного ведения бизнеса и качественного обслуживания потребителей.

Данная программа преимущественно охватывает вопросы изучения потребительского законодательства и прав потребителя, носит как обучающий, так и проверяющий характер.

Цель программы: Создание условий для изучения прав потребителей, узаконенных нормативными актами Российской Федерации и их практического применения в решении различных ситуаций.

Программа разбита на блоки, поэтапно осваивая которые, учащиеся получат необходимые знания по вопросам защиты прав потребителей.

1 блок – тренировочный, рассматривает общие вопросы потребительской культуры и защиты прав потребителей; знакомит пользователя с Законом РФ «О защите прав потребителей», с нормативными документами.

2 блок (электронный вариант – I ступень) – углубляет знания Закона РФ «О защите прав потребителей».

3 блок (ступень II) – на данном этапе учащимся необходимо использовать полученные ранее теоретические знания в разрешении предложенных проблемных ситуаций рядовых потребителей

4 блок (ступень III) – итоговая аттестация по дисциплине «Основы потребительских знаний» предусмотрена в виде заданий, содержащих вопросы тестового характера.

Для допуска к аттестации пользователь должен пройти поэтапно все блоки программы, баллы набранные на I, II, III этапе, суммируются с баллами итоговой аттестации. Набрав максимальное количество баллов (430) ученику вручают сертификат, дающий возможность получения дополнительных баллов при прохождении школьной программы по Основам потребительских знаний.

В приложении программы (кнопки меню: «Закон», «Словарь», «Это интересно», «Список литературы») содержатся материалы, которые помогут учащимся успешно освоить программу.

Данная программа может быть использована при подготовке учащихся к конкурсам и олимпиадам по Основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний.

СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ

I. БЛОК

«Вступительные испытания»

На данном этапе учащиеся знакомятся с историей становления и развития потребительского движения в России, Законом РФ «О защите прав потребителей», с основными терминами (кнопки меню: «Закон», «Словарь», «Это интересно»).

Предложенные тестовые задания, проверяют и оценивают уровень усвоения знаний. Верный ответ оценивается 5 баллами.

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения между:

- а) государством (производителями) продавцами и гражданами-потребителями;
- б) гражданами и хозяйствующими субъектами, выполняющими функции изготовителей (исполнителей, продавцов);
- в) потребителями и изготовителями (исполнителями, продавцами).

2. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются:

- а) Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правилами продажи отдельных видов товаров, а также правовыми актами, устанавливающими особенности выполнения отдельных видов работ (оказания услуг);
- б) Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», иными федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними, правовыми актами Российской Федерации;
- в) Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правилами продажи отдельных видов товаров, а также правовыми актами, устанавливающими особенности выполнения отдельных видов работ (оказания услуг), Законом Российской Федерации «О рекламе».

3. Потребитель-иностранец при обнаружении недостатка в товаре в течение гарантийного срока

- а) может предъявить претензии на основании законодательства своей страны;
- б) может предъявить претензии на тех же основаниях, что и граждане страны;
- в) может предъявить претензии только на основании норм международного права.

4. Организация является продавцом

- а) независимо от ее организационно-правовой формы, если она реализует товары потребителям по договору купли-продажи;

б) независимо от ее формы собственности, если она реализует товары потребителям по договору розничной купли-продажи;

в) независимо от ее организационно-правовой формы, если она реализует товары потребителям по договору розничной купли-продажи.

5. Требование потребителя о замене холодильника ненадлежащего качества подлежит удовлетворению

а) в любом случае;

б) в случае обнаружения существенного недостатка;

в) в случае невозможности его использования по назначению.

6. Существенный недостаток товара (работы, услуги) - это

а) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

б) несоответствие товара обязательным требованиям, предусмотренным законом, либо в установленном им порядке

в) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных денежных затрат, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

7. При возникновении спора о причинах появления недостатков товара

а) продавец обязан провести независимую экспертизу товара за свой счет;

б) продавец обязан провести независимую экспертизу товара за счет потребителя;

в) потребитель обязан провести независимую экспертизу товара за свой счет

9. Продовольственные товары должны быть освобождены от тары, оберточных и перевязочных материалов, металлических клипс

а) во время проверки их качества;

б) до их подачи в торговый зал;

в) до их взвешивания покупателю.

10. В случае доставки крупногабаритного товара силами покупателя

а) продавец обязан бесплатно обеспечить погрузку товара на транспортное средство покупателя;

б) продавец обязан обеспечить погрузку товара на транспортное средство покупателя при условии оплаты соответствующей услуги;

в) продавец не обязан обеспечить погрузку товара на транспортное средство покупателя.

11. Выбор материала при пошиве обуви из материала исполнителя осуществляется:

а) потребителем по образцам, имеющимся у исполнителя;

б) потребителем по образцам, имеющимся у исполнителя, при условии обязательного согласования с исполнителем;

в) исполнителем самостоятельно.

12. При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан:

а) продемонстрировать их действие в собранном, технически исправном состоянии;

б) их осмотреть и продемонстрировать их работу;

в) рассказать потребителю о процессе устранения недостатков.

13. Неэтичной является реклама, которая:

а) содержит некорректные сравнения рекламируемого товара с товаром '(товарами) других юридических или физических лиц;

б) дискредитирует юридических и физических лиц, не пользующихся рекламируемыми товарами;

в) порочит какое-либо физическое или юридическое лицо, какую-либо деятельность, профессию, товар.

14. Первые четыре права потребителей были сформулированы:

а) в 1962 году;

б) в 1967 году;

в) в 1985 году.

15. Принципы потребительского движения запрещают потребительским организациям.

а) публиковать рекламу везде, кроме собственных изданий;

б) публиковать антирекламные материалы;

в) публиковать рекламу в своих изданиях.

16. Закон "О защите прав потребителей" регулирует отношения, возникающие:

а) между гражданином-предпринимателем и продавцом;

б) между гражданином-потребителем и государством;

в) между гражданином-потребителем и продавцом.

17- Впервые основные права потребителей были сформулированы:

а) в выступлении президента Франции,

б) в выступлении президента США;

в) в выступлении Генерального секретаря ООН.

18. Всемирный день защиты прав потребителей отмечается

а) 15 апреля;

б) 15 сентября;

в) 15 марта.

19. Размер компенсации морального вреда за нарушение прав потребителей определяется:

а) потребителем;

б) судом;

в) продавцом.

20. Правительство Российской Федерации

а) вправе поручать органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации принимать акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей;

б) вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей;

в) не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей,

II. БЛОК (1 ступень – в электронном варианте)

«Консультант»

На данном этапе углубляются знания основных разделов Закона РФ « О защите прав потребителей».

1 РАЗДЕЛ. *Консультант по общим вопросам отдела по защите прав потребителей.*

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ). Статьи с 1- по 17;

2. Защита прав потребителей: Учеб – практич.пособие/ Авторы составители А.С.

Долбилин, Ф.Р. Шакурина, Г.Н. Цыкоза / Под общ. ред. д-ра экон. наук, проф. Л.П. Дашкова. – М.: Информационно – внедренческий центр «Маркетинг», 1997.

3. Левшина Т. Л. Основы законодательства о защите прав потребителей. Курс лекций. – М.: Юридическая литература, 1994.

4. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей» / М.Г. Аншаков, А.В. Никифоров. – М.: ГроссМедиа, 2005.

Тестовые задания

1. Изготовитель обязуется обеспечить возможность использования товара по назначению в течение:

- а) срока службы;
- б) срока, определяемого исходя из функционального назначения товара;
- в) гарантийного срока.

2. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах):

- а) обеспечивающую возможность заключения договора с потребителем;
- б) включающую как можно больше сведений;
- в) обеспечивающую возможность правильного выбора товаров (работ, услуг).

3. Иски по защите прав потребителей предъявляются в суд:

- а) по месту жительства истца или по месту нахождения ответчика;
- б) по месту жительства истца или по месту нахождения ответчика, или по месту причинения вреда;
- в) по месту причинения вреда.

II. РАЗДЕЛ.

Консультант по защите прав потребителей при продаже товаров потребителям

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ). Статьи с 18- по 26.

2. Защита прав потребителей: Учеб – практич.пособие/ Авторы составители А.С. Долбилин, Ф.Р. Шакурина, Г.Н. Цыкоза / Под общ. ред. д-ра экон. наук, проф. Л.П. Дашкова. – М.: Информационно – внедренческий центр «Маркетинг», 1997.

3. Левшина Т. Л. Основы законодательства о защите прав потребителей. Курс лекций. М.: Юридическая литература, 1994.

4. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей» / М.Г. Аншаков, А.В. Никифоров. – М.: ГроссМедиа, 2005.

1. Продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет:

- а) в случае возникновения спора о причинах возникновения недостатков;
- б) если в товаре потребителем обнаружен недостаток;
- в) если товар причинил вред жизни, здоровью, имуществу потребителя, а также окружающей среде.

2. Доставка товара для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляются силами продавца и за его счет (изготовителя) осуществляется, если товар:

- а) крупногабаритный и весом более 10 килограммов;
- б) крупногабаритный и весом более 7 килограммов;
- в) крупногабаритный и весом более 5 килограммов.

3. Если на комплектующее изделие в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия:

- а) в течение гарантийного срока на основное изделие;
- б) в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором;
- в) в течение гарантийного срока на комплектующее изделие.

4. Для районов Крайнего Севера и других районов сезонного завоза товаров требование потребителя о замене товара (при отсутствии указанного товара на момент предъявления требования) подлежит удовлетворению по заявлению потребителя:

- а) в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы;
- б) в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, но не более месяца;
- в) в течение 30 дней.

III РАЗДЕЛ.

Консультант по защите прав потребителей при выполнении работ

(оказании услуг).

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ). Статьи с 27- по 39.
2. Защита прав потребителей: Учеб – практич.пособие/ Авторы составители А.С. Долбилин, Ф.Р. Шакурина, Г.Н. Цыкоза / Под общ. ред. д-ра экон. наук, проф. Л.П. Дашкова. – М.: Информационно – внедренческий центр «Маркетинг», 1997.
3. Левшина Т. Л. Основы законодательства о защите прав потребителей. Курс лекций. М.: Юридическая литература, 1994.
4. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей» / М.Г. Аншаков, А.В. Никифоров. – М.: ГроссМедиа, 2005.

Тестовые задания

1. Размер пени за нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги):

- а) три процента цены выполнения работы (оказания услуги);
- б) три процента цены выполнения работы (оказания услуги), если договором не установлен более высокий размер пени;
- в) три процента цены выполнения работы (оказания услуги), если договором не установлен более низкий размер пени.

2. Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем:

- а) незамедлительно, если иной срок не определен соглашением сторон в письменной форме;
- б) в течение 20 дней;
- в) в разумный срок, назначенный потребителем и указанный в договоре.

3. За нарушение предусмотренных сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере:

- а) 1%;
- б) 3%;
- в) 2%.

4. В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан:

- а) по своему выбору в трехдневный срок заменить его однородным материалом аналогичного качества или возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала;
- б) по выбору потребителя в трехдневный срок заменить его однородным материалом аналогичного качества или возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала;
- в) в трехдневный срок заменить его однородным материалом аналогичного качества, а при отсутствии однородного материала аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала.

IV РАЗДЕЛ.

Консультант по вопросам государственной и общественной защиты прав потребителей

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ). Статьи с 40-по 46.
2. Защита прав потребителей: Учеб – практич.пособие/ Авторы составители А.С. Долбилин, Ф.Р. Шакурина, Г.Н. Цыкоза / Под общ. ред. д-ра экон. наук, проф. Л.П. Дашкова. – М.: Информационно – внедренческий центр «Маркетинг», 1997.
3. Левшина Т. Л. Основы законодательства о защите прав потребителей. Курс лекций. М.: Юридическая литература, 1994.
4. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей» / М.Г. Аншаков, А.В. Никифоров. – М.: ГроссМедиа, 2005.

Тестовые задания

1. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) в случаях, предусмотренных уставами указанных объединений, вправе:

- а) проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и выдавать предписания о прекращении нарушений;

б) проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти;

в) разработать требования к безопасности товаров (работ, услуг), проект законов и иных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей

2. Органы местного самоуправления вправе:

а) анализировать договоры, заключаемые продавцами, (изготовителями, исполнителями) с потребителями на предмет выявления условий, противоречащих действующему законодательству;

б) участвовать совместно с федеральными органами исполнительной власти в осуществлении контроля за применением регулируемых цен;

в) направление предписаний изготовителем (исполнителям, продавцам) о прекращении нарушений прав потребителей.

III БЛОК (2 ступень)

«Специалист отдела по защите прав потребителей»

На данном этапе учащимся потребуется применить полученные ранее теоретические знания, при разрешении предложенных проблемных ситуаций.

Перед тем, как приступать к ответам на вопросы, рекомендуется поработать с предложенной литературой и текстом Закона РФ «О защите прав потребителей»

Ситуация 1.

Петр Петрович заключил договор на строительство забора. Оплату договорились произвести после окончания работ. Фирма привезла материалы на участок, но строительство вовремя не начала. Рабочие сказали, что у них сейчас идет более выгодный заказ. Петр Петрович не стал ждать и нанял другую бригаду, которая быстро построила забор из имеющихся материалов. Через месяц объявилась первая фирма и потребовала вернуть материалы либо заплатить за них.

Вправе ли был Петр Петрович заключать договор с другой фирмой?

а) Петр Петрович вправе (согласно п.1 ст.28 Закона «О защите прав потребителей») расторгнуть договор и, соответственно, заключить его с другой фирмой, т.к. фирмой были нарушены сроки начала выполнения работы

б) Петр Петрович не вправе (согласно ст.20 Закона «О защите прав потребителей» расторгнуть договор и, соответственно, заключить его с другой фирмой, т.к. фирмой были завезены материалы на участок

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ). Статья 28 п. 1
2. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей» / М.Г.Аншаков, А.В. Никифоров. – М.: ГроссМедиа, 2005.

Ситуация 2.

Сломалась стиральная машина в период гарантийного срока. Вода из нее залила соседей снизу. Хозяйка «промокшей» квартиры предъявила иск владелице машины Ирине Степановне и потребовала оплатить ремонт. Может ли ремонт у соседки возместить продавец (изготовитель) стиральной машины?

- а) Ремонт соседки Ирины Степановны может возместить только непосредственный виновник сложившейся ситуации (ст.17)
- б) Соседка Ирины Степановны вправе (согласно ст. 14) обратиться к продавцу (изготовителю) с требованием о возмещении убытков, т.е. суммы, необходимой для устранения последствий залива и компенсации морального вреда, если в результате экспертизы товара будет установлено, что недостаток возник по вине продавца (изготовителя)
- в) Продавец стиральной машины не может возместить ремонт соседки, так как результаты экспертизы распространяются только на недоброкачественный товар (п.1 ст. 26)

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ). Статья 14
2. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей» / М.Г. Аншаков, А.В. Никифоров. – М.: ГроссМедиа, 2005.

Ситуация 3.

Врач платной поликлиники выписала мне лекарства, от которых мне стало хуже. Когда я обратилась к ней по этому поводу, она обвинила меня в том, что я предварительно не рассказала, какие таблетки принимаю (я их пью практически постоянно из-за хронического заболевания). Но меня никто об этом и не спрашивал. Откуда мне было знать, что это так важно. Я же не медик.

- а) В данном случае врач не права. Согласно ст. 12 Закона РФ "О защите прав потребителей" при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией об услуге (товаре, работе), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных знаний о свойствах и характеристиках услуги (товара, работы).
- б) Вы должны были знать о том, что прием одних лекарств несовместим с лечением другими. О том, какие препараты пациент принимает, врач не обязан интересоваться. Вы не вправе предъявить поликлинике требования о возмещении причиненного ущерба
- в) Согласно статье 15 п.5 врач освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ). Статья 12
2. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей» / М.Г. Аншаков, А.В. Никифоров. – М.: ГроссМедиа, 2005.

Ситуация 4.

10 августа Вероника Анатольевна купила в магазине 20 метров атласной ленты шириной 18 мм, через день она пришла в магазин и попросила обменять ленту на кружево, так как ей посоветовали в ателье, где она заказала комплект постельного белья. Однако продавец отказалась удовлетворить требования. Кто прав в данном случае?

- а) В данной ситуации прав покупатель в соответствии со статьей 25 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца...
- б) В данной ситуации прав продавец в соответствии со статьей 25 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, но согласно перечня непродовольственных

товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену рассматриваемый товар обмену не подлежит

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ). Статья 25.
2. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей» / М.Г. Аншаков, А.В. Никифоров. – М.: ГроссМедиа, 2005.

Ситуация 5.

Николай Алексеевич заключил со строительной фирмой договор на строительство дачного дома. После того, как 50 % работ было выполнено, потребитель решил достроить дом своими силами. Претензии к качеству работы, выполненной строителями, у потребителя не было. Имеет ли право потребитель на расторжение договора.

- а) В соответствии со статьей 32 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы в любое время, уплатив исполнителю часть цены, пропорционально части выполненной работы
- б) Николай Алексеевич не имеет право расторгнуть договор со строительной фирмой согласно подписанным ранее условиям (ст.32 п.2)

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ). Статья 32.
2. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей» / М.Г. Аншаков, А.В. Никифоров. – М.: ГроссМедиа, 2005.

Ситуация 6.

Астраханская семья приобрела холодильник в местном магазине "Лидер". Им оформили все необходимые документы, и покупка заняла почетное место на кухне. Но холодильник проработал лишь чуть больше двух недель и сломался. Глава семейства позвонил в магазин и потребовал срочно отремонтировать агрегат. Его желание исполнили быстро, но хватило ремонта ненадолго. Как, впрочем, и третьего, а также четвертого. Единственный результат многочисленных ремонтов -ржавчина внутри холодильника, а потом и трещина. Туг терпение владельца иссякло и он

потребовал, чтобы продавец забрал холодильник и вернул ему деньги. Но тот отказался. Не помогли ни уговоры, ни угрозы. Пришлось прибегнуть к помощи сотрудников Астраханской городской общественной организации "Общество защиты прав потребителей". Что посоветовали сотрудники данной организации для разрешения ситуации?

- а) Подать исковое заявление в суд с требованием расторгнуть договор купли-продажи (ст.18), компенсировать моральный вред и выплатить неустойку.
- б) Предоставить данный недоброкачественный товар производителю для обмена или компенсации морального ущерба (ст.13)

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ). Статья 18.

2. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей» / М.Г. Аншаков, А.В. Никифоров. – М.: ГроссМедиа, 2005.

Ситуация 7.

Захар Львович купил корейский телевизор, к которому приложена инструкция только на корейском, английском, и японском языках. Фирма предложила сделать перевод за 400 рублей. Определить права покупателя в данной ситуации.

- а) В соответствии ст. 8 и ст. 10 п.2 Закона «О защите прав потребителей» Захару Львовичу обязаны предоставить необходимую, достоверную информацию и инструкцию на русском языке бесплатно
- б) Договор купли-продажи распространяется только на товар, и данное требование потребителя считается не правомерным (ст 10. п. 2)

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ). Статья 18, 10 п.2

2. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей» / М.Г. Аншаков, А.В. Никифоров. – М.: ГроссМедиа, 2005.

Ситуация 8.

В начале осени сдала в химчистку практически новую дубленку - муж привез ее в феврале, так что я носила ее всего-то пару месяцев. Хотела подготовиться к зиме заранее: думала, до первых холодов и до больших очередей успею. Два раза заходила за заказом. "Не готов, позвоните на днях", - вежливо отвечала сотрудница приемного пункта. Когда я им «звонила, чтобы узнать, стоит «и приходить в третий раз или опять нужно подождать, то неожиданно выяснилось, что моя дубленка., пропала! "Да вы не волнуйтесь, - говорят, - деньги мы вам вернем". Пошла разбираться, и выяснилась, что в качестве компенсации они мне предлагают всего 2 тысячи рублей! Оказывается, в квитанции был указан 70-% износ вещи, а цена не проставлена вовсе. А я и не обратила на это внимания, когда приемщица оформляла заказ. В общем пришлось покупать новую дубленку. Мне жалко и потерянной вещи, и денег, но главное, хочется понять, как поступать в подобных случаях. Посоветуйте.

а) В любом случае на основании ст. 35 требуйте от работников приемного пункта акт об утрате вещи, в котором указывается сумма компенсации, равная двукратной цене утраченной дубленки и стоимости услуг химчистки

б) Будьте внимательны при заполнении квитанции. Если вы захватите товарные чеки на сдаваемые в чистку вещи и будете настаивать на точной оценке каждой из них, впоследствии спорных моментов и неприятных сюрпризов окажется значительно меньше. Чтобы доказать истинную цену вещи, вы должны предъявить товарный чек на нее, при наличии которого конфликт мог бы разрешиться в более благоприятном для вас ключе. А цена и подлежащая к выплате сумма рассчитывается в соответствии со ст.35 "Закона о защите прав потребителей" и п.24 "Правил бытового обслуживания населения".

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ). Статья 35

2. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей» / М.Г. Аншаков, А.В. Никифоров. – М.: ГроссМедиа, 2005.

3. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации: утверждены Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. №1025 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 №1104, от 30.09.2000 №742, от 01.02.2005 №49).

Ситуация 9.

Антонина Сергеевна решила продать через комиссионный магазин электронный прибор для самостоятельного контроля для артериального давления и пульса, которым она пользовалась в течении 2-х месяцев, однако заведующая прибор не приняла. Обоснован ли отказ заведующей?

- а) Отказ заведующей обоснован в соответствии с правилами продаже отдельных видов товаров (Особенности продажи непродовольственных товаров, бывших в употреблении, пункт 130)
- б) Отказ не обоснован в соответствии с правилами продажи отдельных видов товаров (Особенности продажи непродовольственных товаров, бывших в употреблении, пункт 140)
- в) Отказ не обоснован в соответствии с правилами комиссионной торговли непродовольственными товарами, пункт 15.

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

2. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей» / М.Г. Аншаков, А.В. Никифоров. – М.: ГроссМедиа, 2005.

3. Правила продажи отдельных видов товаров: утверждены Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 №55 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 № 1222, от 02.10.1999 № 1104, от 06.02.2002 №81, от 12.07.2003 № 421, от 01.02.2005 №49).

4. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации: утвержден Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 №55 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 №1222, от 06.02.2002 №81).

Ситуация 10.

Купила Вера Ивановна в магазине "Продукты" творожную массу с оптимистическим названием "Поехали" в яркой космической упаковке. Открыли дома - кислый запах, на вкус горечь несусветная. Посмотрели, а срок годности истек еще месяц назад. Не накормив ребенка полдником, Вера Ивановна отправилась об-

ратно в магазин отдавать свою покупку, да вот незадача: чек потеряла. Продавец отказалась признать свою покупку и вернуть деньги без чека, хотя на витрине лежала точно такая же творожная масса.. Вернувшись домой в расстроенных чувствах, потребительница позвонила в Отдел по защите прав потребителей за помощью. Твои действия как специалиста отдела

а) Помочь потребителю составить претензию (в адрес магазина в соответствии ст. 18 п. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей", и найти свидетеля покупки.

б) Посоветовать Вере Ивановне в будущем внимательно читать информацию на упаковке товара, предоставленную для потребителей (ст.19)

в) Провести экспертизу товара, по результатам которой вы вправе составить претензию в адрес производителя

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ). Статья 18 п.5

2. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей» / М.Г. Аншаков, А.В. Никифоров. – М.: ГроссМедиа, 2005.

3. Правила продажи отдельных видов товаров: утверждены Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 №55 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 № 1222, от 02.10.1999 № 1104, от 06.02.2002 №81, от 12.07.2003 № 421, от 01.02.2005 №49).

Ситуация 11.

Не зря народная мудрость гласит, в продовольственный магазин лучше идти сытым, на голодный желудок много лишнего купишь, а обувь приобретать вечером. К концу дня у многих ноги отекают, и больше шансов обзавестись туфлями, которые окажутся великоваты. Но что же делать, если все-таки носить новую обувь невозможно?

а) В первую очередь вспомните о том, что ст. 25 Закона РФ "О защите прав потребителей" предоставляет возможность обменять товар надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня покупки. А также потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Обмен может быть

произведен, только если товар не был в употреблении, сохранен его товарный или кассовый чек.

б) В первую очередь вспомните о том, что ст. 25 Закона РФ "О защите прав потребителей" предоставляет возможность обменять товар надлежащего качества в течение 7 дней, не считая дня покупки. А также потребитель вправе обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Обмен может быть произведен, только если товар не был в употреблении, сохранен его товарный или кассовый чек.

в) В первую очередь вспомните о том, что ст. 45 Закона РФ "О защите прав потребителей" предоставляет возможность обменять товар надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня покупки. А также потребитель вправе обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Обмен может быть произведен, только если товар не был в употреблении, сохранен его товарный или кассовый чек.

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ). Статья 25

2. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей» / М.Г. Аншаков, А.В. Никифоров. – М.: ГроссМедиа, 2005.

3. Правила продажи отдельных видов товаров: утверждены Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 №55 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 № 1222, от 02.10.1999 № 1104, от 06.02.2002 № 81, от 12.07.2003 № 421, от 01.02.2005 №49).

Ситуация 12.

Неоднократно вызывал электромонтеров проверять и заменять электропроводку в квартире. Приходили через раз. Когда мастер по вызову не приходил, я приглашал монтера за деньги со стороны и платил из своего кармана. Потом узнал, что мне обязаны были чинить проводку работники ЖЭКа. Могу ли я по суду потребовать компенсацию за потраченные мною личные деньги?

а) Исполнителем работ по устранению неполадок электропроводки является ваша жилищно-эксплуатационная организация. Если у вас есть квитанции об оплате услуг посторонних монтеров, то можете попробовать потребовать, чтобы ЖЭК компенсировал ваши траты на ремонт. Если письменных доказательств нет, не теряйте зря времени на судебные процедуры. С другой стороны, вы можете предъявить иск к ЖЭКу в соответствии со ст. 27, 28 Закона РФ "О защите прав потребителей", где, в частности, говорится, что срок выполнения работ исполнителем устанавливается Правилами выполнения отдельных видов работ (оказания услуг). Если вы сможете доказать, что вам незаконно отказали в выполнении работы, которую обязаны были осуществить на основании заключенного с вами договора, то получите право на компенсацию как минимум морального вреда в соответствии со ст. 151 ГК РФ и ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей".

б) Исполнителем работ по устранению неполадок электропроводки является ваша жилищно-эксплуатационная организация, поэтому компенсировать ваши затраты на ремонт, проведенный посторонними монтерами она не обязуется.

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ). Статья 27-28

2. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей» / М.Г. Аншаков, А.В. Никифоров. – М.: ГроссМедиа, 2005.

3. Права потребителей – М.: Омега – Л, 2005 (в помощь специалисту)

4. Правила предоставления коммунальных услуг: утверждены Постановлением Правительства РФ от 26 сентября 1994г. №099 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 24.02.1995 №182, от 10.02.1997 №155, от 13.10.1997 №1303, от 01.02.2005 №49)

IV. БЛОК (3 ступень)

«Ведущий специалист отдела по защите прав потребителей»

Последний этап программы. На данной ступени пользователю предлагают пройти итоговое испытание – аттестацию знаний и умений, полученных при освоении программы.

1. Закон "О защите прав потребителей" не распространяется:

- а) на договоры на оказание медицинских услуг;
- б) на договоры купли-продажи промышленного оборудования;
- в) на договоры на оказание коммунальных услуг...

2. Условия договора, ограничивающие права потребителей по сравнению с законодательством:

- а) могут включаться в договор только при наличии письменного согласия потребителя;
- б) могут включаться в договор при продаже товара со скидкой;
- в) не могут включаться в договор с потребителем, а если включены, то могут признаваться недействительными.

4. Право потребителя на свободный выбор товара означает:

- а) продавец обязан обеспечить потребителю возможность свободного подхода к любым прилавкам, на которых хранится товар;
- б) продавец обязан обеспечить потребителю возможность примерить любой непродовольственный товар или попробовать любой продукт питания;
- в) продавец не может требовать от потребителя, желающего приобрести товар, обязательного приобретения другого товара.

5. За каждый день просрочки установленных сроков начала и окончания выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю неустойку:

- а) в размере 3%;
- б) в размере 1%;
- в) в размере 0.1%.

6. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя, подлежит возмещению:

- а) если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара;
- б) если вред причинен в течение гарантийного срока;
- в) во всех случаях, независимо от времени его причинения.

7. Вред, причиненный вследствие недостатка товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору:

- а) продавца или изготовителя товара;
- б) потерпевшего;
- в) изготовителя.

8. Размер компенсации морального вреда определяется:

- а) независимо от возмещения имущественного вреда, но с учетом возмещения понесенных потребителем убытков;
- б) независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков;
- в) пропорционально возмещению имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

9. Если продавец при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан:

- а) включить в договор пункт о целях использования товара;
- б) передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с заявленными потребителем целями;
- в) передать потребителю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

10. На товар, предназначенный для длительного использования:

- а) продавец вправе установить срок службы;
- б) изготовитель вправе установить срок службы;
- в) изготовитель и продавец вправе установить срок службы

11. Под предоставлением ненадлежащей информации понимается:

- а) предоставление недостоверной информации;
- б) отказ от предоставления информации;
- в) предоставление недостоверной или недостаточно полной информации.

12. Если международным договором России установлены иные правила о защите прав потребителей по сравнению с Законом "О защите прав потребителей", применяются:

- а) правила Закона "О защите прав потребителей";
- б) правила международного договора;
- в) правила, предоставляющие потребителям более высокий уровень защиты их прав.

- 13. Если изготовитель не установил гарантийный срок на товар, то продавец:**
- а) не вправе установить гарантийный срок на этот товар самостоятельно;
 - б) вправе установить гарантийный срок на товар;
 - в) вправе установить гарантийный срок только с согласия изготовителя.
- 14. Режим работы негосударственных организаций в сфере торговли и бытового обслуживания:**
- а) устанавливается по решению органов местного самоуправления;
 - б) устанавливается по решению органов исполнительной власти;
 - в) устанавливается ими самостоятельно.
- 15. При приобретении шубы гарантийный срок, установленный продавцом, начинается:**
- а) со дня передачи товара потребителю;
 - б) с момента наступления соответствующего сезона;
 - в) с даты, установленной продавцом.
- 16. На гражданина, который продал кухонный комбайн своему соседу, действие Закона "О защите прав потребителей":**
- а) распространяется;
 - б) не распространяется;
 - в) распространяется только в части предоставления информации
- 17. В конкурсе Елена выиграла видеомagniтофон (срок гарантии изготовителя - 1 год). Через месяц видеомagniтофон сломался. Для устранения недостатка Елена имеет право:**
- а) предъявить требование к организаторам конкурса;
 - б) обратиться с претензией к продавцу или изготовителю товара
 - в) должна устранять неисправность за свой счет, т.к. не является покупателем товара
- 18. Срок наступления соответствующего сезона для сезонных товаров определяется:**
- а) исходя из климатических условий мест нахождения продавца;
 - б) исходя из климатических условий мест нахождения изготовителя;
 - в) исходя из климатических условий мест нахождения покупателя.
- 19. Гарантийный срок на товар исчисляется со дня:**
- а) выпуска товара;
 - б) начала эксплуатации;

- в) передачи товара потребителю.
- 20. Требование потребителя об устранении недостатков в товаре должно быть исполнено продавцом:**
- а) в течение 14 дней с момента обращения потребителя;
 - б) в течение 20 дней с момента обращения потребителя,
 - в) незамедлительно.
- 20. При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки перерасчет цены:**
- а) производится по соглашению сторон;
 - б) производится исходя из цены товара на день замены;
 - в) не производится.
- 21. Если гарантийный срок на товар не установлен, то потребитель вправе предъявить требование о замене товара:**
- а) в разумный срок, но в пределах 1 года;
 - б) в разумный срок, но в пределах 6 месяцев;
 - в) в разумный срок, но в пределах 2 лет.
- 22. Виктор подарил своей жене на день рождения (20 мая) зимние сапоги. Жена впервые надела сапоги только осенью и обнаружила, что они ей немного жмут. Может ли жена обратиться в магазин с просьбой заменить сапоги как не подошедшие по размеру?**
- а) Да;
 - б) нет;
 - в) да, но при условии, что сапоги не были в употреблении, сохранены чек, упаковка и товарный вид.
- 23. Является ли законным требование продавца при возврате товара ненадлежащего качества сохранить упаковку товара?**
- а) Да;
 - б) нет;
 - в) да, но только в случае возврата телеаппаратуры.
- 24. Какие отношения регулируются Законом "О защите прав потребителей"?**
- а) Отношения, возникающие при оформлении нотариусом нотариальных действий;
 - б) отношения, возникающие из безвозмездных гражданско-правовых договоров.
 - в) отношения, возникающие из договоров, связанных с приобретением товаров.
- 25. Если изготовитель не установил на товар срок службы, то он обязан обеспечить безопасность товара в течение:**

- а) двух лет со дня изготовления товара;
- б) гарантийного срока на товар;
- в) десяти лет со дня передачи товара потребителю.

26. Вправе ли потребитель потребовать перерасчета стоимости товара при замене товара с недостатками на товар той же марки?

- а) Нет;
- б) да;
- в) да, но только в случае обнаружения существенного недостатка.

27. Вправе ли потребитель потребовать у продавца на время ремонта мебели безвозмездного предоставления ему в пользование аналогичного товара?

- а) Нет;
- б) да;
- в) да, но только в случае ремонта детской мебели.

28. Выдача товарного чека - это:

- а) право продавца;
- б) обязанность продавца;
- в) требование потребителя.

29. В каком размере начисляется неустойка, которую продавец обязан уплатить потребителю в случае нарушения сроков замены товара?

- а) В размере 1 % за каждый день просрочки;
- б) в размере 2 % за каждый день просрочки;
- в) в размере 0.5 % за каждый день просрочки.

30. Сергей купил жене в подарок кольцо с драгоценным камнем, подходящим ей по знаку зодиака. Оказалось, что он ошибся. Хотел в магазине поменять на такое же,

но

ему отказали. Правы ли продавцы?

- а) Да;
- б) нет;
- в) в зависимости от того, является ли магазин частным или государственным предприятием.

Учебная деятельность учащихся по изучению программы

1. Работа над программой может осуществляться как индивидуально, так и в группах;
2. Изучение Закона РФ «О защите прав потребителей», знакомство с предложенной литературой (изучение предложенной литературы может как предварять работу с рабочим материалом к программе, так и осуществляться параллельно, по мере освоения очередного блока программы)

Ожидаемые результаты

1. Необходимость обращения в процессе работы к справочной литературе, нормативным документам будет способствовать развитию у учащихся навыка самостоятельной работы, правовой культуры
2. Учащиеся, освоившие программу, получают необходимые знания в области защиты потребительских прав и существующих возможностях их защиты; потребительской культуры, что обеспечит их правильный выбор в условиях рыночной экономики.

Список литературы

1. ж. «Спрос» №1-12, - 2002 -2004 гг.
2. Борохов Э. Энциклопедия афоризмов: Мысль в слове/ Э. Борохов. – М.: ООО «Издательство АСТ», 2003. – 714с.
3. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ).
4. Закон РФ «О техническом регулировании» от 27.12.02 №184-ФЗ (в ред. Федерального закона от 09.05.05 №45-ФЗ).
5. Защита прав потребителей: Учеб – практич.пособие/ Авторы составители А.С. Долбилин, Ф.Р. Шакурина, Г.Н. Цыкоза / Под общ. ред. д-ра экон. наук, проф. Л.П. Дашкова. – М.: Информационно – внедренческий центр «Маркетинг», 1997 -160с.
6. Левшина Т. Л. Основы законодательства о защите прав потребителей. Курс лекций. – М.: Юридическая литература, 1994. -160с.
7. Материалы областной олимпиады 2005 г. по основам предпринимательской деятельности и потребительским знаниям / Иркутская обл.
8. Основы потребительских знаний/ Учебник. - «Институт открытое общество», - М.: 1997.
9. Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара: утвержден Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 №55 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 № 1222).
10. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации: утвержден Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 №55 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 №1222, от 06.02.2002 №81).
11. Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков: утвержден Постановлением Правительства РФ от 13.05.97 №575.
12. Перечень товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять

- вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы и перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению: утверждены Постановлением Правительства РФ от 16.06.97 г. №720 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 05.10.1999 №1119, от 10.05.2001 №361).
13. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей» / М.Г. Аншаков, А.В. Никифоров. – М.: ГроссМедиа, 2005. -192с.
 14. Права потребителей – М.: Омега – Л, 2005.-128с. (в помощь специалисту)
 15. Правила предоставления коммунальных услуг: утверждены Постановлением Правительства РФ от 26 сентября 1994г. №099 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 24.02.1995 №182, от 10.02.1997 №155, от 13.10.1997 №1303, от 01.02.2005 №49)
 16. Правила продажи отдельных видов товаров: утверждены Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 №55 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 № 1222, от 02.10.1999 № 1104, от 06.02.2002 № 81, от 12.07.2003 № 421, от 01.02.2005 №49).
 17. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации: утверждены Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. №1025 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 №1104, от 30.09.2000 №742, от 01.02.2005 №49).
 18. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности: утверждены Постановлением Правительства РФ от 2.03.2005 г.